Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Dari hasil yang didapat pada pengolahan data dan analisis tentang pelayanan permintaan barang di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung maka dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 20 keinginan/ekspektasi karyawan losd terhadap pelayanan di gudang dapat dilihat dari persentase derajat kepentingan bahwa kemudahan dalam mencari barang di gudang DIPO Lokomotif yang sangat dibutuhkan karyawan losd.
2. Persepsi mengenai pelayanan permintaan barang di gudang DIPO Lokomotif dapat dilihat pada *banchmarking* bahwa banyak yang dirasakan karyawan losd sangat tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.
3. Karakteristik teknis *house of quality* yang memiliki nilai target tertinggi merupakan suatu pelayanan yang harus diutamakan untuk memperbaiki pelayanan di gudan DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia. Yang diprioritaskan dalam karakteristik teknis yang sesuai dengan kebutuhan konsumen adalah usulan yang dapat di implemantasikan oleh pihak perusahaan.

6.2. Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, yaitu:

1. Untuk memperbaiki pelayanan gudang agar lebih baik lagi, diupayakan untuk melakukan pelatihan atau *check skill* agar staf gudang bisa lebih cepat memahami kebutuhan karyawan losd.
2. Nilai tertinggi pada karakteristik teknis pada *House of Quality* bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia.

3. Penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia.